

金融円滑化に関する基本方針

当行は「信を万事の本と為す」の行是の下、銀行の社会的責任と公共的使命を遂行するため、社会からの信用と信頼を確保することを経営理念とし、地域の金融円滑化に積極的に取り組んでまいります。

金融円滑化法の期限経過後も返済条件の変更等にかかるご相談等には、真摯な対応に努めていくとともに、より積極的な支援等が必要なお客さまにつきましては、外部専門家や外部支援機関等を活用し、また連携を図るなど金融円滑化に向けた取組みをさらに強化してまいります。

〔基本方針の概要〕

1. 新規のご融資・返済条件の変更等に対する適切な審査

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに対し、機械的・画一的に判断することなく、お客さまの実態を踏まえ適切な判断を行うよう努めてまいります。

特に、返済条件の変更等のご相談・お申込みに対しては、お客さまの行っている事業についての改善若しくは再生の可能性等、あるいはお客さま個人の財産および収入の状況等を勘案しつつ、できる限り返済条件の変更等に応じるよう努めてまいります。

また、返済条件の変更等を行ったお客さまについて、返済条件の変更等の履歴があることのみをもって、新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みをお断りすることなく、お客さまの実状を十分に把握したうえで、適切な資金供給を行うよう努めてまいります。

2. 適切・丁寧な説明

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに対する説明に関し、お客さまの事情や知識を細かく把握したうえで、迅速かつ適切な検討・回答に努めるとともに、ご要望に沿えない場合または資金回収等を行う場合は、可能な限り根拠を示してお客さまの理解を得るための丁寧な説明に努めてまいります。

3. 苦情への対応

新規のお借入や返済条件の変更等のご相談・お申込みに対するお客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望および苦情に関し、本部に返済条件の変更等に係る苦情相談窓口を設置するほか、各営業店に金融円滑化に関する責任者および担当者を配置し、適切な対応を行うよう努めてまいります。

4. 他金融機関等との緊密な連携

- (1) 専門的な人材やノウハウの不足の補完、中長期的な人材育成、ノウハウの蓄積の観点を踏まえ、必要に応じ、適時適切に外部専門家、外部機関、他の金融機関等と連携するよう努めてまいります。
- (2) 他の金融機関が外部専門家・外部機関等を活用して事業再生を行う場合は、積極的に連携・協力するよう努めてまいります。

5. コンサルティング機能の発揮

- (1) お客さまに対する経営相談・経営指導およびお客さまの経営改善に向けた取組みに関し、企業の技術力・販売力等を含む経営実態を十分に把握したうえで、経営改善計画の策定支援、ビジネスマッチング情報の提供等、適切かつきめ細かく対応するよう努めてまいります。
- (2) お客さまの事業価値を適切に見極めるため、人材の育成、能力の向上に向け、必要な研修の実施、研修会等への参加、および適切な指導等に努めてまいります。
- (3) お客さまとの日常的・継続的な関係強化を通じて、お客さまの経営目標や経営課題を把握・分析した上で、適切な助言などによりお客さま自身の課題認識を深めつつ主体的な取組みを促すよう努めてまいります。
- (4) お客さまの経営目標の実現や経営課題の解決に向けて、必要に応じて他の金融機関、外部専門家、外部機関等と連携し、最適なソリューションを提案するよう努めてまいります。
- (5) 提案したソリューションをお客さまや連携先と協働して実行し、進捗状況を管理するとともに、必要に応じてソリューションの見直しを行うように努めてまいります。

6. 金融仲介機能の発揮

- (1) 円滑な資金供給（新規の信用供与を含む）や貸付けの条件の変更等を含めた金融仲介機能を組織全体として継続的に発揮するための態勢整備および取組みについては、地域における総合的な経済力の向上を通じた地域経済の活性化および地域における金融の円滑化に資するよう、適切かつ積極的な対応を図るよう努めてまいります。
- (2) 「経営者保証に関するガイドライン」（2013年12月5日経営者保証に関するガイドライン研究会が公表。公表後の改定内容を含む）の趣旨を踏まえ、経営者保証に依存しない融資の一層の促進を図るとともに、「ガイドライン」で示された合理性が認められる保証契約の在り方に基づく対応を行っていくように努めてまいります。

〔体制の概要〕

1. 返済条件の変更等の申込みに対する対応状況を適切に把握するための体制の概要

(1) ご相談の受付体制の整備

各営業店では、中小企業のお客さま、住宅ローンご利用のお客さまの新規のお借入や返済条件の変更等に関わるご相談を承っております。

(2) 「融資管理委員会」の設置

金融円滑化に向けた取組みをさらに強化するため「融資管理委員会」を設置し、金融円滑化に関する重要事項について協議するとともに、諸施策を実施しております。

(3) 金融円滑化管理の責任者および担当者の配置

金融円滑化の実施状況を適切に把握し、お客さまへの支援態勢をより強固にするため、本部に金融円滑化管理責任者、金融円滑化責任者、金融円滑化担当者、各営業店に金融円滑化責任者、金融円滑化担当者を配置いたします。

① 金融円滑化管理責任者

金融円滑化管理責任者は、銀行全体における金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めます。

② 金融円滑化責任者

金融円滑化責任者は、自部署における金融円滑化管理態勢の整備・確立に努めます。

③ 金融円滑化担当者

金融円滑化担当者は、お客さまからの金融円滑化関連のご相談・お申込み・苦情等について積極的かつ適切に対応いたします。

(4) お客さまの返済条件の変更等に関する状況の適切な管理

① 返済条件の変更や経営改善に向けたご相談等のお申込みがあった場合は、真摯に対応しその内容について記録を行い、適切に保存します。

② 金融円滑化に関する本部統括部署は、返済条件の変更等に関する状況を取りまとめ融資管理委員会および取締役会等に報告します。融資管理委員会および取締役会等はその報告を分析・評価し、必要に応じて改善を行います。

2. お客さまからの苦情・ご相談への対応を適切に行うための体制の概要

- (1) お客さまからの苦情・ご相談に適切に対応するため、本部（営業本部お客さまセンター）にフリーダイヤルの苦情相談窓口を設置しております。
- (2) 各営業店では、担当者がお客さまからの苦情・ご相談に適切に対応します。
- (3) 各営業店の担当者は、苦情・ご相談の内容・対応等について、適切に記録・保存を行うとともに、その内容・対応等を本部（リスク統括部）に報告します。
- (4) 本部（リスク統括部）は、苦情・相談の報告を取りまとめ融資管理委員会事務局および取締役会等に報告します。融資管理委員会事務局および取締役会等はその報告を分析・評価し、必要に応じて改善を行います。

3. 中小企業のお客さまへの経営改善・再生のための支援を適切に行うための体制の概要

- (1) 各営業店では、中小企業のお客さまの経営改善や事業再生、最適なソリューションに関わるご相談を承っております。
- (2) 本部（地元企業応援部サポート室）では、営業店における人材やノウハウ不足の補完や経営資源の有効活用のため、態勢の整備に努めております。また、各営業店の支援活動を積極的にサポートするほか、各営業店の支援状況を適切に管理し必要に応じて指導を行うとともに、支援状況およびその進捗状況等を融資管理委員会および取締役会等に報告します。
- (3) 融資管理委員会および取締役会等はその報告を分析・評価し、必要に応じて改善を行います。
- (4) 特定認証紛争解決手続（事業再生ADR手続）の実施依頼の確認、または再生支援に関わる機関等からの債権買取の申込み等の求め、または事業再生計画に従って債権の管理若しくは処分をすることの同意を求められた場合については、外部機関等と緊密な連携を図るとともに、適切に対応するように努めてまいります。

4. 行内体制の概要

別添の「金融円滑化に関する行内体制の概要」のとおりです。

以上

金融円滑化に関する行内体制の概要

